

**DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS, PROCESOS Y
FUNCIONES POR PROCESO DE LA EMPRESA CONDIVALLE**

XIMENA ANDREA PEREZ RAMIREZ

MELLEMBER ARIAS ZABALA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

PEREIRA

2007

**DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS, PROCESOS Y
FUNCIONES POR PROCESO DE LA EMPRESA CONDIVALLE**

XIMENA ANDREA PEREZ RAMIREZ

MELLEMBER ARIAS ZABALA

Trabajo para optar al título de Ingeniero Industrial

Director

Ing: MARIA ESPERANZA LOPEZ DUQUE

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

PEREIRA

2007

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	5
INTRODUCCION	7
1. SITUACIÓN PROBLEMA	8
2. PROBLEMA DE INVESTIGACION	9
3. DELIMITACION	10
3.1 DELIMITACION GEOGRAFICA	10
3.2 DELIMITACION TEMPORAL	10
3.3 DELIMITACION DEMOGRAFICA	10
3.4 DELIMITACION TEMATICA.....	11
4. OBJETIVOS.....	12
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	12
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	12
5. JUSTIFICACION.....	13
6. MARCO TEORICO GENERAL	14
6.1 MARCO CONCEPTUAL.....	14
6.1.1 CONDIMENTO (ESPECIA).....	14
6.1.2 NORMA ISO	16
6.1.3 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	16

6.1.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.....	17
6.1.5 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS.....	19
6.1.6 ORGANIZACIÓN.....	20
6.1.7 CALIDAD.....	21
6.1.8 MANUAL DE CALIDAD.....	22
6.1.9 MANUAL DE FUNCIONES.....	22
6.1.10 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	22
6.3 MARCO LEGAL	28
7.1 TIPO DE INVESTIGACION.....	29
7.2 FASES DE LA INVESTIGACION	29
7.3 POBLACION.....	30
7.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACION.....	30
8. PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION	32
8.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA	32
8.2 DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	33
8.3 PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD	33
8.4 PRESENTACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	34
8.5 PRESENTACION MANUAL DE FUNCIONES	35
9. CONCLUSIONES	37
10. RECOMENDACIONES	38
11. BIBLIOGRAFÍA	40

RESUMEN

El estudio consiste en el diseño de la estructura de los procedimientos, procesos y funciones por procesos de la empresa CONDIVALLE, con el interés de conocer la forma en que se llevan a cabo todas las operaciones y con ello proporcionar herramientas eficaces a la gerencia para una mejor gestión de los procesos.

Como una de las consecuencias del estudio y con el objetivo de mejorar la calidad ya existente del producto y al mismo tiempo ampliar las ventajas comparativas en el mercado, surgió la necesidad de realizar la estructuración bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 ya que estos representan uno de los principales requisitos para la obtención de la certificación 9001:2000, objetivo primordial de la empresa en el corto plazo.

Con este proyecto, se pretende igualmente medir, controlar y mejorar continuamente la calidad de los servicios, aplicando cuando sea necesario las medidas correctivas y preventivas para lograrlo. Esta documentación es un medio para que la empresa alcance las metas propuestas basados en una cultura de calidad y mejoramiento continuo lo cual le puede garantizar su competitividad y permanencia en el mercado.

SUMMARY

The study consists on the design of the structure of the procedures, processes and functions by processes of the company CONDIVALLE, with the interest to know the form of which all the operations are carried out and with it to provide effective tools to the management for one better management of the processes.

As one of the consequences of the study and with the objective to improve the already existing quality of the product and at the same time to extend the comparative advantages in the market, arose the necessity to make the structuring keeping the requirements of the norm ISO 9001:2000 since these represent one of the main requirements for the obtaining of the 9001:2000 certification, fundamental objective of the company in the short term.

According to this project, we pretend to measure, control and improve constantly the quality of the services offered, even applying when it's necessary the right and preventative procedures to obtain them. This way is an alternative for the company to gain to proposal goals in a culture of quality and continuous jimprovement which guaranty competitiveness and continuance in the market.

INTRODUCCION

La industria de los condimentos en Colombia, por ser altamente competitiva, exige la revisión y el mejoramiento continuo de la forma en la cual se realizan las actividades al interior de la empresa. Por lo anterior y para esta acorde con su misión corporativa Aliños CONDIVALLE ha optado por el diseño de la estructura de los procedimientos, procesos y funciones por proceso de la empresa.

Se elaboro el manual de funciones de la empresa, con el fin de especificar los cargos existentes, funciones, responsabilidades, requisitos, relaciones y ambiente de trabajo, el cual se constituye en una herramienta fundamental en la valoración de los cargos, en la mejora de procedimientos, en el proceso de selección e inducción de personal.

A través de esta documentación, la empresa busca obtener grandes beneficios, como la optimización de recursos, el mejoramiento de los productos ofrecidos, la satisfacción permanente de los clientes internos y externos, dar evidencia de calidad y mejoramiento continuo en los productos ofrecidos.

1. SITUACIÓN PROBLEMA

Actualmente la empresa no cuenta con ninguna documentación escrita para garantizar la calidad de los productos que ofrece, no cuenta con un manual de funciones ni formatos para llevar un control efectivo de sus actividades, lo que puede incidir finalmente en la calidad de sus productos.

Debido a esto, la gerencia de Aliños CONDIVALLE, ha centrado su interés en lograr una calidad integral en todos los productos que ofrece la empresa, satisfacer a sus clientes internos, brindar un excelente servicio, conservar a los clientes actuales y conseguir nuevos mercados garantizando confianza en los clientes.

Para cumplir con los objetivos propuestos, la gerencia se ha comprometido y destinara los recursos necesarios para el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000. Para finalmente obtener la certificación y así garantizar la calidad de los productos que ofrece.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACION

¿Cuál sería la estructura adecuada para la elaboración de los procedimientos, procesos y funciones por proceso en la empresa CONDIVALLE en pro de la certificación de calidad?

SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA:

- ¿Existe, es conocida y divulgada por todos los empleados la planeación estratégica de la empresa?
- ¿Cómo es la situación actual de los procesos al interior de la organización?
- ¿Se podrá destacar la importancia de la estandarización de estos procesos con el propósito de hacer una organización más eficiente?
- ¿Se podrá realizar una mejora en los procesos y procedimientos para lograr la certificación?
- ¿Se podrá proponer una estructura por procesos orientada a la certificación de calidad ISO 9001:2000?

3. DELIMITACION

3.1 DELIMITACION GEOGRAFICA

El proyecto se realizo en la empresa Aliños CONDIVALLE, localizada en la ciudad de Cartago, Valle del cauca, Cr 6ª No. 16-74.

Esta es una empresa privada, que cuenta dentro de su portafolio con una amplia gama de productos enfocados en los aliños y sus productos complementarios. El desarrollo del producto tuvo una duración de seis meses aproximadamente, durante los cuales se elaboro la documentación del sistema de gestión de calidad basado en los requerimientos de la norma ISO 9001:2000, la cual posteriormente servirá a la empresa para obtener la certificación, brindando así la garantía de calidad de los productos ofrecidos a los clientes.

3.2 DELIMITACION TEMPORAL

El tiempo utilizado para la realización del trabajo fue de cinco (5) meses, iniciando la tercera semana de noviembre del 2006 y finalizando la segunda semana de abril del 2007.

3.3 DELIMITACION DEMOGRAFICA

El estudio fue basado en el desarrollo de las actividades de 49 personas que se encuentran distribuidas en las áreas de contabilidad, producción, mercadeo.

3.4 DELIMITACION TEMATICA

- Definición de procesos.
- Recolección de información.
- Definición de funciones.
- Descripción y análisis de los cargos.
- Análisis de las funciones.
- Análisis de procesos.
- Análisis de procedimientos.
- Elaboración de manuales.
- Conclusiones.
- recomendaciones

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estructura de los procedimientos, procesos y funciones por procesos de la empresa CONDIVALLE, con el fin de proveer una herramienta básica de gestión enfocados en el sistema ISO 9001:2000

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar el direccionamiento estratégico de la empresa, definiendo misión, visión, política y objetivo de calidad.
- Establecer los procesos fundamentales para el sistema de gestión de la calidad.
- Comprometer a la gerencia de la empresa con el desarrollo del sistema de gestión de calidad.
- Determinar los recursos necesarios para alcanzar y mantener el sistema de gestión de calidad
- Planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización de los productos.
- Implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora en la empresa.

5. JUSTIFICACION

El cambio producido en la administración de la empresa a partir del año dos mil cinco (2005), como consecuencia de la concientización, de ser una de las empresas mas representativas de la región en el sector de los condimentos y de su responsabilidad para servir como modelo en la adaptación de cambios organizacionales y de nuevas teorías administrativas que contribuyan a mejorar su posicionamiento en el mercado.

Como uno de los primeros pasos en ese camino, se decide diseñar la estructura de los procedimientos, procesos y funciones por proceso que la empresa CONDIVALLE lleva a cabo en el desarrollo de su actividad empresarial, esto permite la consecución de algunos objetivos como son la obtención de la certificación ISO 9000:2000, el mejoramiento y modernización de sus procesos y la penetración de nuevos mercados nacionales e internacionales.

Para garantizar el éxito del estudio, lo mas importante es que todo el talento humano que conforma la empresa, sea consiente de su importancia, para que adquieran un compromiso y se conviertan en entes activos, aportando ideas y conocimientos, además que sientan que la norma beneficia tanto a los clientes internos como externos, lo cual se vera reflejado en la imagen de la empresa frente a la competencia. El desarrollo e implementación de la norma es un trabajo de todos en beneficio de todos, se trata de una meta en equipo cuyo alcance involucra a todos los niveles de la empresa.

6. MARCO TEORICO GENERAL

6.1 MARCO CONCEPTUAL

6.1.1 CONDIMENTO (ESPECIA)

Especia (del latín *speciēs*), también llamada **condimento** (del latín *condimentum*, de *condire*, sazonar) es el nombre dado a ciertos aromatizantes de origen vegetal, que se usan para preservar o sazonar los alimentos. Técnicamente se considera una especia a las partes duras, como las semillas o cortezas, de ciertas plantas aromáticas, aunque por similitud, muchas veces también se engloba a las fragantes hojas de algunas plantas herbáceas, cuyo nombre real es *hierbas*. Eran nativas de las regiones tropicales de Asia, y de las islas Molucas en Indonesia, también conocidas como islas de las Especias. Las especias usadas en la actualidad son prácticamente las mismas que se usaban en la Antigüedad.

Debido a sus propiedades aromatizantes es posible que alimentos insípidos o desagradables, aunque muchas veces nutritivos, pasen a ser gustosos y sabrosos sin perder sus propiedades nutritivas. Muchas de ellas deben tomarse con precaución ya que pueden resultar tóxicas en concentraciones elevadas. Muchas presentan compuestos incapaces de ser absorbidos por el organismo siendo eliminados directamente, otros son destruidos por las propias enzimas digestivas.

Su gran capacidad para potenciar el sabor permite que se consigan grandes efectos aromáticos y sápidos en los alimentos con cantidades muy pequeñas. No suelen presentar aportes nutricionales, salvo raros casos en los que hay presentes minerales, como calcio o hierro, o alguna vitamina. Muchas veces suele ser importante el efecto que tienen sobre el apetito.

Se pueden clasificar las hierbas y especias en dos grupos, las que modifican, tanto el sabor, como el aspecto de los alimentos, en este grupo estarían el

azafrán, la canela, el tomillo y el romero, entre otros; y las que excitan el paladar, entre las que se encuentran la pimienta, el pimentón, la nuez moscada y las diversas variedades de chiles. La cantidad de platos que se pueden cocinar con unas y otras, tanto solas como mezcladas, es muy elevada; esto hace que las distintas cocinas de cada cultura adquieran un toque característico.

Además del uso culinario, las hierbas y especias han sido grandes aliadas de la medicina y de los curanderos, además de ser utilizados en rituales primitivos de brujería. Antes de la generalización de la fabricación y del uso de medicamentos se solían prescribir remedios realizados con hierbas, muchas veces eficaces, que en ocasiones han servido para la realización o la obtención de determinados compuestos presentes en algunos medicamentos.

Etimológicamente especias provienen de la palabra latina *species*. En principio esta palabra servía para designar cualquier cosa unitaria de la que se hablase, resaltando las características que la hacían única. Con el paso del tiempo fue derivando al significado de "bienes" o "mercancías", sobre todo para referirse aquellas que provenían de países lejanos, que habitualmente eran, semillas, raíces, brotes o bayas.

Debido al abundante uso de especias se ha propiciado que, a lo largo de la Historia, el comercio de dichos productos haya sido una de las tareas más prolijas y afanosas de todas las sociedades y, sobre todo, de las que han poblado el mar Mediterráneo. Los primeros que buscaron la ruta hacia Oriente fueron los egipcios, siendo las especias más preciadas: la alcaravea, el sésamo, la mostaza o el azafrán, además del incienso y la mirra, usadas en ceremonias religiosas. Muchas especias son nombradas en la Biblia y eran consideradas objetos tan preciados que solían ser presentes que los reyes se hacían entre ellos o eran tributos impuestos por los ganadores de una guerra a los derrotados.

6.1.2 NORMA ISO

La organización internacional de estándares (ISO) fundada en el año 1906 es la federación mundial de cuerpos de normalización nacionales que agrupa aproximadamente 147 países.

ISO es una federación mundial de organismos de normalización. El trabajo de preparación de las normas internacionales, normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO.

La palabra ISO viene de la palabra griega ISOS que significa igual y es el lenguaje apropiado que se utiliza en el mundo como identificación de equivalente o igualdad de este se deriva su misión como la de promover el desarrollo de la normalización en el mundo, para facilitar el intercambio de productos y servicios y promover una cooperación en las esferas de la actividad intelectual, científica, tecnológica, y económica, con un logro de mas de once mil normas técnicas a la fecha.

6.1.3 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Un sistema de gestión de la calidad, es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recurso que se emplean para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de sus clientes.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad bajos los lineamientos de la norma ISO, debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

6.1.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacción de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basados en procesos”.

Una ventaja de este enfoque, es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

En la figura 1 se muestra el modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

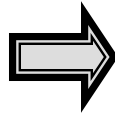
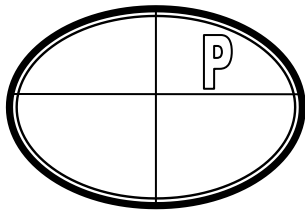
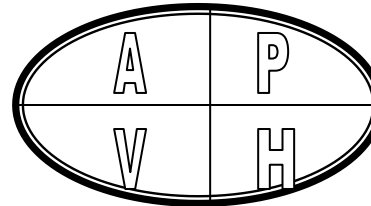
El modelo mostrado en la figura 1 cubre todos los requisitos de esta norma internacional.

Figura 1. Modelo del enfoque basado en procesos.

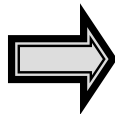
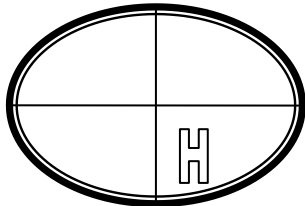


6.1.5 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

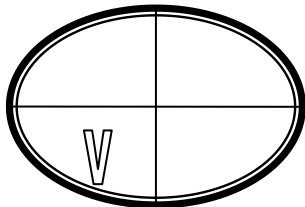
CICLO PHVA



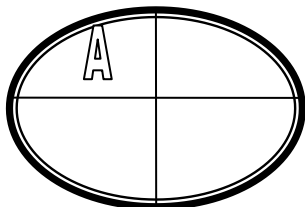
PLANEAR: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados reacuendo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización



HACER: Implementar los procesos.



VERIFICAR: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.



ACTUAR: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

6.1.6 ORGANIZACIÓN.

Del latín “Organón”, órgano elemento de un sistema y sistema en sí mismo.

Las organizaciones son sistemas diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

La organización es disponer y coordinar los recursos disponibles (materiales, humanos y financieros). Se organiza mediante normas o tablas que han sido dispuestas para estos propósitos. Ejemplo: Guía telefónica por el orden alfabético, que es una tabla. Biblioteca clasificada topográficamente según la CDU, que es una tabla, Tráfico de vehículos y personas según una Ordenanza, que sería una norma y Un proceso de producción según una Gráfica de flujo, que es una norma. La organización como sistema social y como estructura de acción es el estructural funcionalismo, que está modelizado ya como la interpretación de un sistema total. Desde un uso empírico, el desarrollo es principalmente empresarial, es el estudio de casos sin llegar normalmente a un planteamiento teórico. Para que se desarrolle una teoría de la organización es preciso que primero establezca sus leyes o al menos principios teóricos y así seguir trabajando sobre ello. Un camino serio clasificar y mostrar diferentes formas de organizaciones que han sido más estudiadas: burocracia como administración, por ejemplo, o también elementos que componen la organización y que igualmente han sido ya muy tratados: liderazgo formal e informal, por ejemplo. Así pues, si que está muy desarrollado para los dos ejemplos, como metodología y se llama Investigación Operativa y también lo social como Sociología de la organización. Un nuevo uso está emergiendo en las organizaciones: es la gestión del conocimiento y que nace ya muy organizado.

En la Ecología humana la estructura de la comunidad es una organización de funciones y Hawley desarrolló un esquema de la estructura de los sistemas sociales con cinco axiomas: la interdependencia es necesaria, cada una de las

unidades de la población tiene que tener acceso al medio, cada unidad tiende a conservar y expandir su vida al máximo, las limitaciones sobre la capacidad adaptativa de una unidad de población son indeterminadas y toda unidad se encuentra sometida al aspecto temporal.

Típicamente, la organización está en todas partes, lo que dificulta su definición independiente o sin involucrarse en una aplicación particular, pero es así porque es un elemento estructural y condicional de los sistemas, siendo social cuando lo es el sistema en cuestión.

La ciencia que estudia la forma de administrar organizaciones es la Administración de Empresas.

6.1.7 CALIDAD.

La palabra calidad tiene múltiples significados:

- a. De un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo.
- b. Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con un producto o servicio determinado, que solo permanece hasta el punto de necesitar nuevas especificaciones.
- c. Conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.
- d. Conjunto de propiedades y características (implícitas o establecidas) de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades implícitas o establecidas.
- e. Debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc.
- f. Es la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente o usuario

6.1.8 MANUAL DE CALIDAD.

Especifica la política de calidad de la empresa y describe el sistema de calidad de una organización. Documento de trabajo de circulación controlada que resume las políticas, misión, visión, organigrama, funciones relacionadas con la calidad y nivel de responsabilidades competente, enuncia los procedimientos e instrucciones de trabajo de una empresa.

El fin del mismo se puede resumir en varios puntos:

- Única referencia oficial.
- Unifica comportamientos decisionales y operativos.
- Clasifica la estructura de responsabilidades.
- Es un instrumento para la formación y la planificación de la calidad.
- Es la base de referencia para auditar el sistema de calidad.

6.1.9 MANUAL DE FUNCIONES.

Documento que forma parte de la documentación de la norma ISO 9000. Posee la información sobre la descripción de cargos en forma abreviada y sintética. Contiene la identificación del cargo, la descripción de funciones, requisitos del cargo y condiciones de trabajo.

6.1.10 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Es una sección del manual de calidad que resume los flujogramas y la descripción literaria de los procedimientos que debe seguir un empleado de una empresa.

6.2 MARCO REFERENCIAL

ALIÑOS CONDIVALLE ubicada en la ciudad de Cartago Valle del Cauca, en la carrera 6ª No. 16-74, se encuentra constituida legalmente desde el 18 de septiembre de 1.992 como empresa unipersonal ante la cámara de comercio.

Actualmente cuenta con el RUT bajo el régimen común; cuenta con las licencias de funcionamiento a nivel municipal, igualmente, cuenta con el código de barras para todos sus productos, registró INVIMA No. RSAV1717001, la marca CONDIVALLE se encuentra registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio y posee una amplia gama de productos dentro de la clasificación de los aliños y sus productos complementarios.

Su experiencia en el mercado regional y la acogida de sus productos la ha posicionado, convirtiéndola en líder en la región por su elemento diferenciador en cuanto a calidad y precio.

La dirección de la empresa ha estado a cargo del gerente propietario, inicialmente sus principales colaboradores eran familiares, lo cual contribuyó a que se creara un ambiente de informalidad. Con el tiempo se fueron estableciendo normas y formas de proceder que, aunque de una manera verbal se fueron institucionalizando y haciendo parte del diario vivir de la empresa, siempre bajo la premisa del respeto, responsabilidad y trabajo en equipo.

En la organización existen buenas relaciones interpersonales, se da el respeto por cada uno de los miembros de la empresa, por su trabajo y se percibe que los empleados realizan sus labores con esmero y dedicación. Los canales de comunicación entre el personal administrativo y el personal de planta se hacen de manera informal. Sin embargo, el respeto por cada uno de los cargos y funciones desempeñadas están bien marcados y su opinión es tomada en cuenta a la hora de la toma de decisiones.

Actualmente ALIÑOS CONDIVALLE no cuenta con manuales de funciones, de calidad, de procesos y procedimientos, que orienten a los empleados a cerca de las actividades que deben realizar para llevar a cabo de una forma correcta su trabajo, además también carece de todos los elementos que constituyen el sistema de gestión de la calidad como son políticas de calidad, objetivos de calidad, indicadores de gestión entre otras.

Inicialmente la empresa sólo se dedicaba a fabricar, empacar y comercializar aliños, con el tiempo se empezó a implementar las rutas para la distribución de los productos de la empresa y otros no fabricados por ella.

Actualmente la empresa cuenta con 175 productos como materia prima de los cuales 17 son sometidos a un proceso de molienda y los demás son seleccionados, finalizando ambos en un proceso de empaque.

En el momento la empresa tiene una cobertura en gran parte de los municipios del Norte del Valle y algunos municipios de Risaralda, Caldas y Quindío.

Los destinos están separados por rutas para cada vendedor y sus destinos son:

NUMERO RUTA

1	ALBAN
2	ALCALA
3	ALTAGRACIA
4	ANSERMA CALDAS
5	APIA
6	ARGELIA
7	ARMENIA
8	BALBOA
9	BELARCAZAR
10	BELEN
11	BOLIVAR
12	CAFETAL
13	CAICEDONIA
14	CARTAGO
15	CHINCHINA

16	CIRCACIA
17	CUBA
18	DOSQUEBRADAS
19	EL AGUILA
20	EL CAIRO
21	EL DOVIO
22	LA CELIA
23	LA PAILA
24	LA TULIA
25	LA UNION
26	LA VICTORIA
27	LA VIRGINIA
28	MONTENEGRO
29	OBANDO
30	PARQUE INDUSTRIAL
31	PALESTINA
32	PEREIRA
33	QUIMBAYA
34	RISARALDA
35	ROLDANILLO
36	SAN JOSE
37	SANTUARIO
38	SEVILLA
39	TEBAIDA
40	TORO
41	ULLOA
42	VERSALLES
43	VITERBO
44	ZARZAL

Clientes de otros departamentos.

OTROS DESTINOS:

- CARTAGENA
- CAQUETA
- QUIBDO

LOGO:



RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA.

La historia de ALIÑOS CONDIVALLE se remonta al año de 1.983 cuando el señor Ángel Yovany Giraldo Mejía pasaba por circunstancias difíciles y le fue imposible continuar sus estudios, esto lo motivo a recurrir a un familiar en busca de ayuda y orientación quien le hablo por primera vez del mercado potencial que poseían los aliños en la ciudad de Cartago y le propuso empezar a trabajar con estos productos enseñándole la técnica que consistía en comprarlos a granel, empacarlos y venderlos tienda a tienda, impulsado por su espíritu emprendedor inicio sus labores de ventas, donde lo mas difícil fue la consecución de clientes, sus primeros intentos no fueron fructíferos, pero su constancia y el apoyo de su familia lo impulsaron a continuar buscando su nicho de mercado en Cartago y municipios cercanos, es así como empieza la creación de lo que hoy en día es la empresa líder en mercado de los aliño en el Norte del Valle.

En 1.996 la empresa crea sus rutas de distribución e ingresa en el selecto grupo de empresas que manejan productos de otros fabricantes. Es así como empieza a caracterizarse en el sector como una importante empresa productora de condimentos y distribuidora de productos alimenticios.

En la actualidad la organización esta creciendo día a día mejorando continuamente y en todo momento, el equipo humano de ALIÑOS CONDIVALLE tiene bien definido el criterio de responsabilidad, profesionalismo, sentido de pertenencia y responsabilidad con los clientes razón de ser de la organización

MISIÓN

Producir condimentos y alimentos de calidad que cumplan con las expectativas de nuestros clientes, utilizando materias primas calificadas y de alta calidad, creciendo en forma rentable y sostenible, buscando liderar el mercado nacional e

internacional teniendo como soporte nuestro recurso humano y nuestra experiencia en el mercado.

VISIÓN 2012

ALIÑOS CONDIVALLE se consolidará como una empresa líder en el mercado, desarrollando nuevos productos que permitan fortalecer y expandir los mercados nacionales e internacionales, suministrando el mejor servicio e innovando de acuerdo a las expectativas de nuestros clientes, mediante un mejoramiento continuo.

POLÍTICA DE CALIDAD

Aliños CONDIVALLE, tiene como política de calidad, ofrecer un producto, con la tecnología necesaria y el apoyo de un recurso humano ético y altamente capacitado en administración, producción, mercadeo y logística. Basados principalmente en la normatividad legal, la calidad, el mejoramiento continuo y la satisfacción de las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

PRINCIPIOS DE CALIDAD

- Desarrollar un sistema de gestión de calidad que cuente con el compromiso de todo el personal, donde se garanticen los recursos necesarios para su aplicación, mantenimiento y control
- Mejorar en el aspecto tecnológico y educativo de manera integral, para ser más eficientes y competitivos en el medio empresarial.

- Mantener información respecto a las necesidades de los clientes, con el fin de superar sus expectativas, con calidad, honestidad y respeto, buscando siempre su máxima satisfacción.

6.3 MARCO LEGAL

- Registro Sanitario (INVIMA)
- Registro de Cámara y Comercio como empresa unipersonal
- Registro Único Tributario (RUT)
- Solicitar el concepto de bomberos
- Certificado de Industria y Comercio

7. DISEÑO METODOLOGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACION

Para el desarrollo de este proyecto, se empleo el tipo de investigación descriptiva, mediante la técnica de observación directa y recolección de la información a través de entrevistas realizadas al personal de la empresa. Posterior a la recolección se realizo el procesamiento, análisis, y presentación de la información finalizando con la propuesta de implementación en la empresa.

7.2 FASES DE LA INVESTIGACION

- Conocimiento general de la empresa ALIÑOS CONDIVALLE.
- Definición del plan de trabajo.
- Definición del cronograma de actividades.
- Recolección de información.
- Procesamiento y análisis de los datos.
- Realización de la matriz DOFA para ALIÑOS CONDIVALLE.
- Documentación de los elementos 4, 5, 6 ,7 , 8 de la norma ISO 9001:2000
- Conclusiones.
- Recomendaciones.
- Bibliografía.
- Anexos.

7.3 POBLACION

La población tomada para la realización del estudio comprende todos los empleados de la empresa, incluyendo la información registrada en el archivo, las actividades y funciones desarrolladas para la elaboración de los productos que ofrece ALIÑOS CONDIVALLE.

Para obtener la información se realizaron entrevistas, encuesta y reuniones con todo el personal de la empresa, las cuales se hicieron durante todo el desarrollo del proyecto de investigación.

7.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACION.

Tabla No. 1 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION	DIMENCION	INDICADOR	INDICE
Manual de funciones	Documento que contiene una descripción de cada uno de los cargos existentes en la empresa	Departamento administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - identificación del cargo. - funciones. - requisitos. - competencias. -responsabilidades - entorno del cargo. - ambiente de trabajo 	%
Sistema de gestión de la calidad	Evaluación por parte de la dirección del estado actual y la adecuación del sistema de calidad en relación con la política y los objetivos de la empresa.	Departamento administrativo. Departamento operativo	<ul style="list-style-type: none"> - Actas. - Acciones correctivas y preventivas - Actas. - Acciones correctivas y preventivas 	%
Calidad	Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos del cliente	Conformidad No conformidad	<ul style="list-style-type: none"> - Inspección. - Registros. - Inspección. - Registros 	%

VARIABLE	DEFINICION	DIMENCION	INDICADOR	INDICE
Procesos	Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.	Departamento administrativo. Departamento operativo.	- Procedimientos. - Registros. - Planes de calidad. - Procedimientos. - Registros.	Numero
Satisfacción del cliente	Concepto del cliente con respecto al producto o servicio ofrecido en relación a la satisfacción de sus necesidades	Interno Externo	- Clima organizacional - Quejas. - Reclamos. - Encuestas.	Numero.
Seguimiento y medición del servicio	Realizar seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.	Requisitos de documentación Requisitos de calidad	- Procedimientos documentados. - Inspecciones del producto.	%
Proveedores	Organización o persona que proporciona un producto o servicio	Departamento administrativo	- Evaluación y reevaluación de proveedores	%

8. PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION

8.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

Tabla No. 2 Matriz DOFA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Reactivación económica regional. • Ubicación estratégica en el eje cafetero. • Apertura de mercados internacionales. • Nuevos acuerdos pactados por el gobierno buscando nuevos mercados. • facilidad para adquirir obligaciones financieras. • Tamaño del mercado amplio para los productos ofrecidos por la compañía. • Financiación con bajos interese ofrecidas para Pymes 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor retribución salarial en otras empresas de la región. • Carencia de sentido de pertenencia. • Empresas de la competencia con alto nivel de calidad. • Competencia con adecuadas estrategias publicitarias. • Proyección a corto plazo
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Trayectoria y reconocimiento en el mercado. • Talento humano con alto nivel académico. • Capacidad para cumplir y tener al día las obligaciones financieras de la empresa. • Talento humano con conocimiento de funciones y responsabilidades. • Tiempos de entrega adecuados. • Posibilidad de aumento de producción. • Amplio portafolio de productos. • Empresa con alto posicionamiento regional. • Amplia cobertura de clientes • Constante desarrollo de nuevas líneas de productos. • Bajo endeudamiento. • Niveles de rentabilidad significativos. • Soporte tecnológico en los sistemas contables financieros y comerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de estudios de mercados. • No cuenta con ningún documento relacionado con el sistema de gestión de la calidad. • Comunicación interna manejada verbalmente. • No se realiza control de calidad en los productos de la empresa. • Ausencia de capacitación al cliente interno. • Recarga laboral. • Inadecuada retribución salarial. • Poca preparación para afrontar nuevos mercados. • falta de control en los costos • Poco control en los inventarios

8.2 DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Tabla No. 3 Diagnostico del sistema de Gestión de Calidad

CARACTERISTICA	EXISTE	DOCUMENTADO	IMPLEMENTADO
Política de Calidad	No		
Objetivos de calidad	No		
Sistema de calidad	No		
Manual de calidad	No		
Manual de funciones	No		
Procedimiento para el control de documentos	No		
Retroalimentación del cliente	Si	No	
Revisión del gerente al funcionamiento de la oficina	Si	No	
Programa de auditorias internas	No		
Capacitación del personal	No		
Acciones correctivas	No		
Acciones preventivas	No		
Procedimiento de compras	No		

8.3 PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad de Aliños CONDIVALLE, es un panorama general del sistema de gestión de calidad de la empresa.

PROPOSITO DEL MANUAL DE CALIDAD

Establecer y describir documentalmente todas las actividades que se desarrollan en la organización para cumplir el sistema de Gestión de Calidad.

CONTENIDO

- Reseña Histórica de la empresa
- Listado de proveedores y clientes.
- Organigrama de la empresa
- Misión, Visión, Política y objetivos de calidad
- Mapa de procesos y la caracterización respectiva de cada proceso
- Elemento 4.2.3 Control de documentos y lista de maestra de documentos
- Elemento 4.2.4 Control de registro y lista maestra de registros
- Matriz de los procesos Vs norma ISO 9001:2000
- Elementos 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad
- Elemento 8.2.2 Auditorias internas de calidad
- Elemento 8.2.3 Control de producto no conforme
- Elemento 8.5.2 Acciones Correctivas
- Elemento 8.5.3 Acciones preventivas

Este documento contiene todo lo relacionado a un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a la fabricación de los productos de Aliños CONDIVALLE.

8.4 PRESENTACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Este documento contiene cada uno de los procedimientos desarrollados en Aliños CONDIVALLE, basado en los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.

PROPOSITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 aplicados a la fabricación de los productos de Aliños CONDIVALLE.

CONTENIDO

- Norma Fundamental
- Numeral 4. Sistema de Gestión de Calidad
- Numeral 5. Compromiso de la dirección
- Numeral 6. Gestión de los recursos
- Numeral 7. Realización del producto
- Numeral 8. Medición, Análisis y Mejora

8.5 PRESENTACION MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones contiene la descripción de cada uno de los cargos actuales de la empresa, con su respectiva identificación, funciones y requisitos.

PROPOSITO DEL MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones debe ser utilizado en el proceso de inducción y en el proceso de evaluación del desempeño, además, permite que el titular de cada uno de los cargos tenga claro lo que se espera obtener de el en el puesto de trabajo.

CONTENIDO

- Cargo Gerente
- Cargo Secretaria
- Cargo Jefe de contabilidad
- Cargo Jefe de producción
- Cargo Jefe de mercadeo
- Cargo Asesor de calidad
- Cargo Auxiliar contable
- Cargo Auxiliar cartera
- Cargo Auxiliar facturación
- Cargo Auxiliar bodega 1
- Cargo Auxiliar bodega 2
- Cargo Operario molino
- Cargo Operario empaque
- Cargo Mercaderista
- Cargo Vendedores
- Cargo Conductor
- Cargo Administrador punto de venta
- Cargo Auxiliar caja
- Cargo Domicilio

9. CONCLUSIONES

- La documentación de las actividades (procesos, procedimientos, funciones, entre otros) de la empresa, permite llevar a cabo un control efectivo sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la misma
- La instauración de la estructura de los procesos, procedimientos y funciones por procesos trae consigo un impacto positivo, ya que se puede llevar a cabo una administración en la que se valorizan los recursos y el talento humano.
- La estructuración de la organización es la base fundamental para la mejora continua de la misma, ya que en esta facilita su propia gestión por la implicación de la dirección en la planificación de objetivos.
- La puesta en marcha de un sistema de gestión de calidad permitirá a la empresa, trabajar de manera coordinada en todos sus procesos teniendo claridad sobre sus debilidades, problemas y dificultades, las cuales podrán ser solucionadas rápidamente.
- La implementación de un SGC permite a la empresa estar al nivel de grandes organizaciones de talla mundial.

10. RECOMENDACIONES

- Una vez interiorizados los procesos, se estandaricen y se apliquen, estos servirán de elementos para llevar a cabo la certificación.
- El compromiso adquirido por la gerencia debe continuar, buscando la concientización y la participación de todos los estamentos de la empresa.
- Diseñar un sistema de gestión de la calidad si a futuro se busca la certificación ISO 9001:2000
- Se debe velar por el buen ambiente de trabajo, capacitando y actualizando a los empleados permanentemente, esto se verá reflejado en un buen desempeño laboral, lo cual conlleva a la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.
- Establecer un sistema escalonamiento salarial
- Desarrollar un programa de motivación al personal enfocado a la aplicación de la Norma ISO 9001:2000.
- Realizar un estudio de mercado donde se reflejen las necesidades del cliente.
- Establecer un sistema de costeo que permita conocer los márgenes reales de rentabilidad de la organización.
- Estudiar alternativas que permitan mejoras para el recurso humano

- Realizar un loteo de los productos para identificar fácilmente el origen de las fallas y dar solución de una manera oportuna.
- Buscar alternativas que garanticen el adecuado control de la calidad de los procesos en la empresa.

11. BIBLIOGRAFÍA

- ARENAS VALENCIA. Wilson. Administración por Resultados. Un Enfoque Teórico Practico para Organizaciones Cambiantes. Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería industrial. 219 Pág.
-
- KOONTZ, Harol; WEIHRICH, Heinz. Administración una Perspectiva Global. Ed McGraw Hill 2003. 804 Pág.
-
- HELLRIEGEL, Don; SLOCOM, JR John. Administración. Ed International Thompson Editores S.A. 1998. 864 Pág.
-
- ROBBINS, Stephen. Administración, Teoría y Práctica. Ed Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. 1994. 697 Pág.
-
- LOPEZ VARGAS, Memphis. Administración: Principios de Organización y Gestión Empresarial. Bogota Universidad Autónoma de Colombia. 2003. 399 Pág.
-
- HODSON. WILLIAM K. Manual del Ingeniero Industrial, McGraw Hill. México. 1996
-
- KUME, Hitoshi. Herramientas Estadísticas básicas para el mejoramiento de la Calidad. Grupo Editorial Norma.
-
- SERNA GÓMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión - Teoría y Metodología. 3R Editores.
-
- TABLA GUEVARA, Guillermo. Guía para implementar la Norma ISO 9000, para empresas de todo tipo y tamaño. Mc Graw Hill.

- CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general a la administración. Bogotá. Mc Graw Hill. 1981.
- SABINO, Carlos A. El proceso de la investigación. Bogotá: El Cid, 1976.